JICL Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law
Jurnal Ilmu Syariah & Ilmu Hukum
Volume 8 Number 2

p-ISSN : 2621 - 3311
e-ISSN : 2621 - 329X

Published by Department of Comparative School of Jurisprudence Faculty of Syariah Universitas Darussalam Gontor

KERUGIAN PELAKU USAHA AKIBAT RETURN BARANG OLEH KONSUMEN

(Perbandingan antara Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik)

Authors:

Muhammad Tegar Pandu Prakoso
Universitas Muhammadiyah Surabaya
tegarpandu1122@gmail.com

Anang Dony Irawan
Universitas Muhammadiyah Surabaya
anangdonyirawan@um-surabaya.ac.id

Article Info

History :
Submitted: 14-04-2025
Revised : 22-07-2025
Accepted : 29-07-2025

Keyword :
E-commerce; Legal Protection; Business Actors

Kata Kunci
E-commerce; Perlindungan Hukum; Pelaku Usaha.

Doi:
10.21111/jicl.v8i2.14403

Abstract

This study analyzes the legal comparison between the Electronic Information and Transactions Law (UU ITE) and the Consumer Protection Law (UUPK) in regulating losses experienced by business actors due to the return of goods by consumers in e-commerce transactions, especially with the Cash on Delivery (COD) payment system. The research method used is normative. This study aims to identify legal loopholes in the UUPK and the ITE Law related to the protection of business actors, and to analyze how these two laws can be implemented simultaneously to provide balanced protection. The results of the study show that although the UUPK and the ITE Law provide legal guarantees for business actors, there are no regulations that specifically regulate the division of risk and responsibility in COD transactions. Therefore, a more comprehensive regulation is needed to protect business actors from potential losses due to the return of goods. This research is expected to contribute to the development of better policies in protecting business actors and creating safer and fairer e-commerce transactions for all parties involved.d into 3 namely medical assistance, psychological assistance, and legal assistance.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis antara Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam mengatur kerugian yang dialami pelaku usaha akibat return barang oleh konsumen dalam transaksi e-commerce, khususnya sistem pembayaran Cash on Delivery. Penelitian ini menggunakan metode normatif. Penelitian ini mengidentifikasi celah hukum UUPK dan UU ITE terkait perlindungan pelaku usaha, serta menganalisis bagaimana kedua undang-undang dapat diimplementasikan bersama untuk memberikan perlindungan yang seimbang. Hasil penelitian menunjukkan meskipun UUPK dan UU ITE memberikan jaminan hukum pelaku usaha, belum ada regulasi yang secara spesifik mengatur mengenai pembagian risiko dan tanggung jawab dalam transaksi COD. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang komprehensif untuk melindungi pelaku usaha dari potensi kerugian akibat return barang. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan yang lebih baik dalam melindungi pelaku usaha serta menciptakan transaksi yang lebih aman dan adil bagi semua pihak

All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of Universitas Darussalam Gontor.

PENDAHULUAN

Di era modern ini, hampir semua aktivitas manusia, termasuk transaksi jual beli dilakukan secara online serta memperluas jangkauan aktivitas transaksi yang dapat memberikan manfaat signifikan [1]. Pesatnya perkembangan globalisasi telah menyebabkan meningkatnya peluang bagi negara-negara untuk terlibat dalam kerja sama dalam skala global [2]. Banyak pedagang kini memilih untuk memasarkan produk mereka melalui aplikasi dan situs digital, Meskipun masih terdapat yang berjualan di pasar tradisional atau lapak jualan yang lain. Platform jual beli online yang dikenal dengan *e-commerce* menjadi tempat favorit untuk berjualan maupun membeli barang. menurut Indrawati dan Amnesti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan suatu usaha ekonomi produktif yang berkembang sebagai salah satu aktifitas jual beli. UMKM sendiri juga dituntut untuk bisa bersaing secara global melalui platform *e-commerce* agar terpenuhinya legalitas usaha [3]. Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia turut mengalami peningkatan dampak positif dari pemanfaatan platform daring untuk kegiatan pemasaran produk. Tercatat sebanyak 3,79 juta dari total 59,2 juta UMKM, atau sekitar 8 persen, telah memanfaatkan platform e-commerce dalam menjalankan usahanya [4]. *E-commerce* sendiri merujuk pada kegiatan jual beli yang dilakukan secara daring, memungkinkan transaksi tanpa perlu mengunjungi pasar atau toko. Semua transaksi dalam *E-commerce* bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya dengan satu ponsel. Dengan kemajuan teknologi trend belanja online ini semakin meningkat hingga membuat semua orang melakukan aktivitas jual beli dengan menggunkan *platform e-commere* [5]. Transaksi dengan menggunakan media online melalui platform digital sangat rentan menimbulkan dampak negatif, yang berdampak bukan hanya kepada konsumen tetapi juga kepada pelaku usaha[6]. Sejak awal kemunculan *e-commerce* telah membawa perubahan

[1] Wiwik Afidah and Anang Dony Irawan, "Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia," *Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia* Vol. 19, no. 2 (2021): 267.

[2] Yodia Adriatami Edwina and Yossica Ariatami Edwina, "The Potential Escalation of Strategic Partnership Conflicts in the Indo-Pacific Region From the Aukus Trilateral Defense Pact," *Indonesian Journal of International Law* 22, no. 2 (2024): 385–422, https://doi.org/10.17304/ijil.vol22.2.1650.

[3] Agus Supriyo, Luluk Latifah, and Muridah Isnawati, "Pendampingan Legalitas Usaha Perlindungan Hukum Bagi UMKM Di Mitra PCM Gunung Anyar Surabaya Hingga Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB)," *Borobudur Journal on Legal Services* 4, no. 1 (2023): 44–52, https://doi.org/10.31603/bjls.v4i1.8558.

[4] Satria Unggul Wicaksana Prakasa and Agus Supriyono, "Pendampingan Hukum UMKM Berbasis E-Commerce Di Desa Jarak, Kec.Wonosalam, Jombang," *Humanism : Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2020): 23–30, https://doi.org/10.30651/hm.v1i1.4543.

[5] Silvia Titasari, M. Ridwan Basalamah, and Tri Sugiarti Ramadhan, "Pengaruh Pembayaran Cash On Delivery (COD), Harga Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISMA)," *E – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 01 (2023): 1530–40, https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/20337/15116.

[6] Widadatul Ulya, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 6, no. 1 (2023): 18–34, https://doi.org/10.21111/jicl.v6i1.9746.

dalam melakukan transaksi pada sistem pembayaran digital. Pembayaran digital dinilai efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya[7].

Hadirnya jual beli online mengubah pola pembayaran yang ada dengan metode baru yaitu *cash on delivery* (COD). COD adalah metode bayar yang dilakukan secara langsung di tempat saat kurir mengantarkan barang yang dipesan kepada pembeli. Tujuan utama dari sistem pembayaran ini yaitu untuk mempermudah pembeli melakukan transaksi tanpa perlu memiliki rekening bank atau kartu kredit. Meskipun sistem pembayaran COD menawarkan kemudahan, masih banyak masalah yang dihadapi oleh konsumen maupun pelaku usaha. Salah satu masalah utama adalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan yang tertera pada keterangan penjual. Dalam kasus ini, kurir sering kali menjadi sasaran kritik dari pelanggan ketika barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan, baik dari warna, jenis barang atau produk, maupun ukuran[8]. Dengan adanya inovasi dan perkembangan teknologi, banyak *marketplace* yang menyediakan fitur pelacakan pengiriman, sehingga pembeli dapat mengetahui status pengiriman barang mereka sebelum melakukan pembayaran [9].

Seiring berkembangnya teknologi digital untuk melakukan transaksi online, jasa pengiriman barang atau ekspedisi memiliki peran penting untuk mengirimkan barang dari penjual kepada pembeli. banyak layanan jasa pengiriman ekspedisi yang tersedia, sehingga mempermudah proses pengiriman barang. di sisi lain, *marketplace* juga menyediakan berbagai metode pembayaran untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi penggunanya, seperti *cash on delivery* (COD), pembayaran melalui debit, transfer bank, dan lainnya. Pembayaran yang banyak digunakan adalah sistem COD, di mana pembeli membayar setelah barang diterima. Dalam transaksi online, penjual juga bisa disebut sebagai pelaku usaha. Dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, sering terjadi ketimpangan, dimana konsumen merasa lebih dirugikan oleh pelaku usaha. Namun dalam transaksi sistem COD, pelaku usaha sering kali berada dalam posisi yang lemah dan berisiko mengalami kerugian akibat tindakan konsumen[10].

Landasan Hukum *e-commerce* di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pemberlakuan Undang-Undang Informasi Transaksi dan Elektronik memberikan pengaruh yaitu: pengakuan terhadap transaksi dan dokumen elektronik menurut hukum perikatan serta pembuktian, sehingga memberikan kepastian hukum terhadap transaksi elektronik; dan penetapan tindakan-tindakan yang

---

[7] Rahmadany Jiyan Puspitasari and Al-Qodar Purwo Sulistyo, "History Abstrak," *Eksaminasi: Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2024): 53–60.

[8] Sahrullah Sahrullah, "Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada E-Commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah," *Jesya* 6, no. 1 (2023): 972–80, https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1048.

[9] Rarari Ayu Singgat Perwira and Abraham Ferry Rosando, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (Cash On Delivery Order)," *Jurnal Sosialita* 1, no. 1 (2022): 22–37.

[10] Fenny Angelina Simbolon and Abraham Ferry Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 10509–26.

dianggap sebagai pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi (IT) serta sanksi pidananya[11]. Pasal 15 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Informasi dan Elektronik mengatur bahwa setiap pemyelenggara sistem elektronik harus bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Pada pasal yang mengatur transaksi jual-beli online Dengan adanya Peraturan tersebut Transaksi elektronik dianggap sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Hal ini dapat memberikan perlindungan kepada semua pihak yang terlibat dalam transaksi, baik konsumen maupun penyedia layanan serta memastikan bahwa aktivitas bisnis online berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku [12].

Sistem pembayaran COD sebenarnya mempermudah konsumen, namun di sisi lain dapat merugikan pihak penjual. Hal ini terjadi karena sistem pembayaran tersebut pembeli dapat menolak untuk membayar bayar pesanan yang telah sampai dengan berbagai alasan. Alasan yang sering digunakan pembeli untuk menolak pesanan yang sudah diterima antara lain tidak memiliki uang, tidak merasa memesan barang tersebut, atau hanya sekedar iseng memesan, sehingga paket ditolak dan dikembalikan (*retur)* kepada penjual oleh pihak ekspedisi. [13] Meningkatnya kasus ketidaksesuaian barang maupun konsumen yang sulit membayar ketika barang terebut sampai dalam transaksi *Cash on Delivery* yang berujung pada kerugian yang dialami pelaku usaha[14]. Kurangnya pemahaman mengenai sistem *Cash on Delivery* (COD) dan regulasi yang melindungi pelaku ekonomi atau usaha di masyarakat dapat menyebabkan permasalahan bagi mereka yang menjalankan usaha dibidang online *platform e-commerce*. Ketidakpahaman tersebut dapat mengakibatkan kesalapahaman antara penjual, pembeli, maupun kurir serta mengurangi rasa kepercayaan dalam transaksi. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang perlindungan hukum dapat membuat pelaku ekonomi atau usaha rentan terhadap praktik yang tidak adil dan mengalami kerugian finansial [15].

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadikan dasar hukum yang kuat bagi Pemerintah. Untuk memastikan perlindungan hukum yang jelas terhadap pelaku usaha maupun konsumen harus memberikan informasi

---

[11] Rizka Noor Hashela, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Jual Beli Secara Online," *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Jual Beli Secara Online*, no. e-commerce (2021), https://jdih.tanahlautkab.go.id/artikel_hukum/detail/perlindungan-hukum-terhadap-pelaku-usaha--dalam-kegiatan-jual-beli-secara-online.

[12] Afida Ainur and others, 'Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash on Delivery pada Media E-commerce Komunikasi Dan Bersosialisasi Saja , Melainkan Telah Memberikan Kontribusi Yang Demikian Besar Bagi Commerce (E-Commerce). 1 Transaksi Jual Beli Secara Online Dinilai Lebih E', 6 (2022).

[13] Simbolon and Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)."

[14] Rezcky Bravo Agustinus Sitinjak, "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cod (Cash on Delivery) Menurut Uu No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja," no. 6 (2023).

[15] Baskoro Gunawan, "Analisis Problematika Dalam Transaksi Cash on Delivery (COD) Pada Online Marketplace System," *Academos* 2, no. 2 (2021): 190–202.

mengenai prosedur pembelian serta hak-hak dan kewajiban dalam melakukan transaksi tersebut, sehingga kedua belah pihak yaitu pembeli dan penjual mencapai kesepakatan sesuai prosedur hukum yang berlaku di Indonesia. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI) konsumen dapat diartikan sebagai individu yang menggunakan atau memanfaatkan barang hasil produksi, seperti barang, makanan, dan sejenisnya. Sementara itu, Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mendefinisikan konsumen sebagai seseorang yang memanfaatkan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan bertujuan untuk diperjualbelikan. [16]. Salah satu hak yang didapat oleh pengguna layanan *e-commerce* dalam melakukan transaksi namun sampai saat ini belum memiliki perlindungan atau kerahasiaan yang baik adalah hak atas jaminan data pribadi baik bagi penjual maupun pembeli. Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum secara khusus mengatur perlindungan hak seperti kerugian yang dialami oleh pelaku usaha yang secara rinci tertuju langsung kepada pelaku usaha tersebut. Tanpa perlindungan yang baik, maka berpotensi merugikan salah satu pihak yang terlibat transaksi [17]. Dari latar belakang yang telah disampaikan, penulis dapat merumuskan beberapa masalah terkait sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat kerugian yang dialami akibat barang yang di return?
2. Bagaimana Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang Informasi Teknologi dan Elektronik memberikan jaminan terhadap pelaku usaha terkait kerugian yang dialami akibat return barang yang dilakukan konsumen?

Situasi ini menunjukkan perlunya untuk peningkatan pemahaman dan edukasi tentang regulasi transaksi belanja online di kalangan konsumen, serta perlindungan yang lebih baik bagi para pelaku usaha agar mereka tidak menjadi korban dalam proses transaksi berikutnya. Dari latar belakang tersebut, penelitian ini menganalisis perbandingan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik terkait perlindungan bagi pelaku usaha akibat kerugian barang yang direturn konsumen saat belanja online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif mengkaji norma atau aturan hukum dalam peraturan undang-undang yang berlaku. Fokus penelitian ini untuk memeriksa bagaimana peraturan hukum yang ada dalam memberikan pengaturan dan perlindungan yang baik terhadap pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan yang relevan dalam mengatur transaksi yang meliputi e-commerce, perlindungan kepada pihak yang terlibat

---

[16] Rahadian Irhamil Haqqi Al Irsyad and Anang Dony Irawan, 'Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jual Beli Online atas Barang Tidak Sesuai', Jurnal Education and Development, 10.3 (2022), pp. 263–67 <https://repository.um-surabaya.ac.id/8882/1/8.Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jual Beli Online atas Barang Tidak Sesuai.pdf>.

[17] Yustina Dhian Novita and Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58, https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58.

dalam transaksi. Pendekatan ini juga melibatkan analisis terhadap doktrin hukum dan teori hukum yang berekmbang terkait dengan transaksi elektronik. Penelitian yuridis normatif menggunakan data primer dan sekunder[18]. Ada pun Sumber Bahan Hukum yaitu Data Primer Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 sebagai sumber data primer penelitian dan Data sekunder Buku, Jurnal hukum, Penelitian sebelumnya yang membahas COD, transaksi *e-commerce* [19]

PEMBAHASAN

1. Analisis Undang-Undang Informasi Teknologi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kerugian yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha

Dalam Hukum Dagang, pihak yang melakukan kegiatan perdagangan disebut "perusahaan" yang meliputi perseorangan maupun badan usaha, baik yang berstatus badan hukum maupun bukan badan hukum[20]. Perjanjian sebagai salah satu sumber perikatan juga berpengaruh dalam melakukan transaksi. Ketika seseorang melakukan transaksi secara langsung maupun online, tentunya memiliki suatu perjanjian dengan pihak terkait agar proses transaksi dilakukan secara jelas dan terikat hukum[21]. Transaksi *e-commerce* di Indonesia telah berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Salah satu metode pembayaran yang populer adalah *Cash on Delivery* (COD), yang memungkinkan konsumen membayar barang secara tunai setelah barang diterima. Meskipun COD menawarkan kemudahan bagi konsumen, metode ini juga menimbulkan potensi kerugian bagi pelaku usaha, terutama dalam kasus pengembalian barang (*return*) oleh konsumen [22]. Hal ini menciptakan dilema, di mana kemudahan bagi konsumen berpotensi menjadi beban finansial bagi penjual, sehingga memerlukan kajian mendalam terkait perlindungan hukum yang memadai bagi pelaku usaha dalam sistem pembayaran COD ini. Kajian ini menjadi krusial mengingat masih terdapat celah hukum yang belum secara eksplisit mengatur mengenai pembagian risiko dan tanggung jawab antara pelaku usaha, konsumen, dan pihak ketiga (seperti penyedia platform *e-commerce* dan jasa pengiriman) dalam skenario *return* barang [23]. Diperlukan analisis komparatif antara Undang-Undang ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk mengidentifikasi titik singgung dan perbedaan dalam mengatur

---

[18] Syuryani Fadhilla Wulandari, Nuzul Rahmayani, "SYARI ' AH" 6, no. 08 (1999).

[19] Raden Roro Fernanda and Tasya Annora, "Dalam Transaksi Jual Beli Online," Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Badan Penyelesaian Sengketa 7 number 2 (2024): 384–404, https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12480.

[20] Rr. Dijan Widijowati., *Hukum Dagang*, ed. Theresia Ari Prabawati (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2012).

[21] Moch.Isnaeni, *Perjanjian Jual Beli*, ed. Dinah Sumayyah, Cetakan Ke (Bandung: PT Refika Aditama, 2016).

[22] Stevanus Dwi Putra, Utari Violetta, and Hadli Lidya Rikayana, "Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (Emkm) (Studi Kasus : Pada Usaha Jasa Elzhio Painting)" 8, no. 12 (2024): 542–48.

[23] Simbolon and Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)."

perlindungan terhadap kerugian yang dialami pelaku usaha akibat kebijakan *return* barang ini.

Kerugian Pelaku Usaha Akibat *Return* Barang dalam Sistem COD konsumen memiliki hak untuk menolak pembayaran jika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat cacat, yang sayangnya dapat berujung pada serangkaian kerugian bagi pelaku usaha [24]. Kerugian ini meliputi biaya pengiriman ganda yang harus ditanggung pelaku usaha untuk pengiriman awal dan pengembalian barang, terutama signifikan untuk jarak jauh atau barang besar. Selain itu, terdapat risiko kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengembalian yang melibatkan berbagai pihak dan tahapan pengiriman. Penurunan nilai barang, terutama untuk produk *fashion* atau makanan, juga menjadi perhatian karena tren yang cepat berubah atau masa kedaluwarsa, mengakibatkan kerugian lebih dari sekadar biaya pengiriman. Terakhir, proses *return* mengganggu operasional bisnis, menyebabkan pengelolaan inventaris yang tidak efisien, penanganan keluhan konsumen yang memakan waktu, dan potensi penurunan kepuasan pelanggan akibat proses *return* yang rumit. meskipun COD memberikan kemudahan bagi konsumen, potensi kerugian finansial dan operasional bagi pelaku usaha dapat signifikan, terutama tanpa mekanisme perlindungan yang memadai [25].

Sebagaimana diungkapkan dalam berbagai penelitian, situasi ini diperparah oleh kurangnya pemahaman sebagian konsumen mengenai sistem COD dan hak serta kewajiban mereka, yang dapat menyebabkan penolakan pembayaran dengan alasan yang tidak jelas dan merugikan pelaku usaha. Kondisi ini menyoroti ketidakseimbangan dalam transaksi COD, di mana pelaku usaha seringkali berada dalam posisi yang lemah dan berisiko mengalami kerugian akibat tindakan konsumen[26].

Dalam Pasal 5 UUPK konsumen harus memenuhi kewajiban pada saat melakukan transaksi diantara lain; 1) memahami informasi dan prosedur penggunaan barang ataupun jasa, 2) beritikad baik pada saat melakukan transaksi khususnya ketika pada saat transaksi COD dilakukan, 3) memenuhi kewajiban untuk membayar sesuai dengan harga yang telah ditentukan, 4) bersedia mengikuti proses penyelesaian sengketan konsumen secara adil yang sudah ada dalam platform marketplace sesuai prosedur yang berlaku dalam konteks jika barang tersebut rusak ataupun tidak sesuai. Selain itu, Pasal 1 ayat 2 UU ITE menjelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan tindakan hukum yang dilakukan melalui perangkat lunak seperti komputer, jaringan internet, maupun media elektronik lainnya. Jika konsumen menolak untuk membayar barang yang telah dipesan pada saat melakukan pembayaran COD, hal tersebut bisa dianggap sebagai wanprestasi terhadap pelanggaran kewajibaan pada saat membayar. Namun pada faktanya, masih banyak

[24] Gunawan, "Analisis Problematika Dalam Transaksi Cash on Delivery (COD) Pada Online Marketplace System."

[25] Himawan Bayu Aji, "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): 12–24, https://doi.org/10.14710/jhp.10.1.12-24.

[26] Siti Marwiyahd Devi Narayan Wijayaa, Subektib, Nur Handayatic, "Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online Secara Cash On Delivery (Cod)," 2024, https://doi.org/10.55551/jip.v5i2.142.

konsumen yang menolak pembayaran saat transaksi dilakukan dengan berbagai alasan sehingga pengembalian barang dilakukan tanpa adanya keuntungan bagi pelaku usaha [27].

Kerugian ini seringkali diperparah oleh kurangnya pemahaman konsumen mengenai sistem *Cash On Delivery* dan hak serta kewajiban mereka. Sebagaimana diungkapkan dalam hasil penelitian, banyak konsumen yang menolak pesanan dengan alasan yang kurang jelas, seperti tidak memiliki uang atau bahkan hanya iseng memesan [28]. Situasi ini menempatkan pelaku usaha dalam posisi yang rentan dan berisiko mengalami kerugian finansial, terutama mengingat Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum secara spesifik mengatur perlindungan terhadap kerugian yang dialami pelaku usaha dalam konteks transaksi *Cash On Delivery* [29]. Undang –Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dua landasan hukum utama yang mengatur transaksi *e-commerce* di Indonesia.

UUPK secara tegas mengatur hak dari konsumen tersebut dalam transaksi jual beli. Hak asasi manusia adalah hak fundamental yang secara alami melekat pada setiap individu sejak lahir. Selain itu, setiap orang memiliki kebebasan untuk memperjuangkan hak-haknya secara langsung [30]. Salah satu hak yang dimiliki konsumen yaitu hak untuk mendapatkan informasi yang lengkap, jelas, dan akurat terkait produk yang akan dibeli.. atau diterima. Selain itu, hak atas perlindungan terhadap kerugian juga menjadi aspek penting yang harus dimiliki konsumen. Apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari pelaku usaha, maka mereka berhak ganti rugi atas wanprestasi yang dari pelaku usaha. Pasal 19 UUPK mengatur terkait penyelesaian sengketa terkait ganti rugi dari pelaku usaha atas produk yang mereka jual berupa pengembalian dana, penggantian produk atau sesuai dengan kesepakatan dua belah pihak [31].

1) Perlindungan Hukum terhadap Pelaku usaha berdasarkan Undnag-UndangPerlindungan Konsumen Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Pemberian jainan terhadap pelaku usaha juga diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen termasuk dalam transaski pembayaran sistem COD atau

---

[27] Perwira and Rosando, "Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (Cash On Delivery Order)."

[28] Indriana, "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) (Liability of Producer and Consumer To Cash On Delivery (COD) Payment System)," *Jurnal Legal Reasoning* 4, no. 2 (2022): 168–83.

[29] Josephine Suprapto, Fakultas Hukum, and Universitas Udayana, "Terhadap Sistem Pembayaran Cod Pada Aktivitas Jual Beli E-Commerce" 12, no. 3 (n.d.): 252–60.

[30] levina Yustitianingtyas Octavia Yuli Pramudita, "Perlindungan Penduduk Sipil Dalam Konflik Bersenjata Internasional Antara Israel Dengan Palestina TAHUN 2023," 2023, https://doi.org/10.21111/jicl.v8i1.13739.

[31] Nur Hayati Masse7 Andi Wahyuddin Nur1,Muhammad Firsan2,Muhammad Syahbana3, Ramadandi4, Sefiani5,Sitti Zulqaiddah AU6, "Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen" 3, no. 2 (2024): 14–20.

ditempat. Sesuai Pasal 7 UUPK, pelaku usaha memiliki hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Namun, disisi lain konsumen tetap memilik hak untuk menolak pembayaran jika barang yang diremia tidak sesuai dengan yang dipesan. Pasal 19 UUPK juga menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat barang rusak ataupun salah. Meski begitu, pelaku usaha dapat menolak jika konsumen tidak memiliki bukti atas kesalahan pada barang yang dipesannya.

2) Upaya Pencegahan dari Kerugian Finansial

Dalam transaksi COD, perjanjian elektronik yang mencamtumkan syarat dan ketentuan transaksi memiliki peran krusial dalam perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Sesuai Pasal 1320 KUHPerdata, suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi unsur kesepakatan, kecakapan hukum para pihak, serta tujuan yang tidak bertentangan dengan hukum. Disisi lain Undang-undang ITE memberikan landasan hukum bagi keberlakuan perjanjian elektronik. Sesuai Pasal 46 ayat (3) UU ITE, kontrak atau perjanjian yang dibuat secara elektronik memiliki landasan hukum yang setara dengan perjanjian tertulis [32]. Kerugian yang dialami pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen mengakibatkan pelaku usaha harus menanggung biaya pengembalian barang yang telah dikirim, selai itu biaya packing barang, waktu juga terbuang sia-sia. Pelaku usaha juga dapat menjalin kerjasama dengan pihak ekspedisi pengiriman logistik untuk menyediakan perlindungan seperti asuransi pengiriman atau kompensasi biaya apabila terdapat pembatalan barang yang dilakukan konsumen secara sepihak

Kewajiban konsumen juga tertulis dalam Pasal 5 Undang-undang Perlindungan Konsumen meliputi yang harus dipenuhi meliputi, pertama, konsumen harus cermat dan teliti dalam membaca dan mengikuti petunjuk informasi terkait penggunaan produk barang atau jasa. Kedua, konsumen harus beritikad baik saat melakukan transaksi. Ketiga, konsumen wajib melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang ditentukan, dan yang terakhir jika terjadi sengketa terkait perlindungan konsumen, harus mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dan menyelesaikannya dengan baik [33].

Namun, terdapat perbedaan dalam fokus perlindungan yang diberikan oleh kedua undang-undang ini.

1) - UU ITE: UU ITE lebih menekankan pada aspek legalitas transaksi elektronik dan perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi dan teknologi. Pasal 15 Ayat (1) UU ITE mengatur bahwa penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. Dalam konteks transaksi *e-commerce*, penyelenggara sistem elektronik, seperti platform *e-commerce*, memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem pembayaran COD.

[32] Antoni Saputra, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delievery" 1, no. 1 (2023): 19–24.

[33] Desi Sommaliagustina, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Kosmetik Ilegal Di Kota Padang," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* Vol. 7 No. 2 (2024), https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12542.

2) UUPK: UUPK lebih fokus pada perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli. UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk mengetahui informasi secara jelas dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Meskipun UUPK memberikan perlindungan yang kuat bagi konsumen, undang-undang ini belum secara spesifik mengatur perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat *return* barang dalam sistem COD. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai bagaimana kedua undang-undang ini dapat diimplementasikan secara bersamaan untuk memberikan perlindungan yang seimbang bagi pelaku usaha dan konsumen. Analisis Perbandingan UU ITE dan UUPK dalam Mengatur Kerugian Pelaku Usaha Akibat *Return* Barang:

Tabel. Perbandingan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Aspek	UU ITE	UUPK
Fokus Perlindungan	Legalitas transaksi elektronik dan penyalahgunaan informasi dan teknologi	Hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli
Pengaturan Sistem COD	Tidak secara spesifik mengatur sistem COD, tetapi menekankan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem pembayaran	Tidak secara spesifik mengatur sistem COD, tetapi memberikan hak kepada konsumen untuk menolak pembayaran jika barang tidak sesuai
Perlindungan Pelaku Usaha	Tidak secara spesifik mengatur perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat *return* barang	Tidak secara spesifik mengatur perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat *return* barang, tetapi memberikan kewajiban kepada pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan
Mekanisme Penyelesaian Sengketa	Mengatur mekanisme penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau arbitrase	Mengatur mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan

Berdasarkan analisis, untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce* dengan sistem pembayaran COD, perlu (1) menyusun regulasi khusus seperti PP atau Permen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, (2) meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai regulasi *e-commerce* kepada semua pihak terkait, (3) mengembangkan mekanisme mediasi yang efektif melalui Baadan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau lembaga independen lainnya, dan (4) meningkatkan pengawasan serta penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam transaksi *e-commerce*, yang diharapkan dapat menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif dan berkelanjutan. Namun, implementasi kebijakan-kebijakan ini harus dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti sosialisasi yang efektif kepada konsumen dan pelaku usaha, pelatihan bagi mediator, serta peningkatan kapasitas aparat penegak hukum. Selain itu, perlu juga adanya koordinasi yang baik antara pemerintah, asosiasi pelaku usaha, platform *e-commerce*, dan lembaga perlindungan konsumen untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil dapat diimplementasikan secara efektif dan memberikan dampak positif bagi semua pihak yang terlibat dalam ekosistem *e-commerce*. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta suatu sistem yang tidak hanya melindungi pelaku usaha dari potensi kerugian, tetapi juga tetap menjamin hak-hak konsumen dan mendorong pertumbuhan *e-commerce* yang berkelanjutan di Indonesia.

2. Jaminan Hukum Terhadap Pelaku Usaha dalam UU Perlindungan Konsumen (UUPK) dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

Jaminan hukum terhadap pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) sangat penting untuk dipahami, terutama dalam konteks transaksi *e-commerce* yang semakin berkembang di Indonesia. Kedua undang-undang ini memiliki peran yang signifikan dalam melindungi hak-hak pelaku usaha, meskipun fokus utama mereka lebih banyak pada perlindungan konsumen. Dalam ranah *e-commerce* yang dinamis, pemahaman mendalam mengenai bagaimana kedua undang-undang ini memberikan jaminan kepada pelaku usaha menjadi krusial, terutama mengingat potensi kerugian yang dapat timbul akibat praktik *return* barang oleh konsumen, khususnya dalam sistem pembayaran *Cash on Delivery* (COD)[34].

Undang-Undang Nomior 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan beberapa jaminan hukum kepada personel bisnis. Salah satu jaminan adalah untuk memberikan komitmen pemain bisnis untuk memberikan informasi yang jelas, benar, benar, dan tidak *eksemplary* tentang produk atau layanan yang ditawarkan oleh pemain bisnis. Ini diatur oleh Pasal 5 ayat (1) dari UUPK dan aktor perusahaan harus memberikan informasi mengenai jenis produk atau layanan, kualitas, jumlah, harga,

[34] Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50.

metode pembayaran, dan garansi. Kewajiban ini melindungi bisnis dari klaim yang tidak berdasar oleh konsumen yang mereka asumsikan tertipu atau terluka.

Selain itu, Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menetapkan kewajiban bagi pelaku usaha untuk memberikan jaminan atas barang dan jasa yang mereka tawarkan. Jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau penggantian. Dalam hal ini, pelaku usaha memiliki hak untuk membela diri jika mereka telah memenuhi semua kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, mereka dapat dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa pelaku usaha dapat dijatuhi pidana penjara maksimal lima tahun dan denda hingga Rp2.000.000.000,00. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, implementasinya dalam konteks *e-commerce* dengan sistem COD *(Cash on Delivery)* masih menimbulkan permasalahan, terutama terkait potensi kerugian yang dialami pelaku usaha akibat *return* barang oleh konsumen.

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) memberikan jaminan hukum yang penting bagi pelaku usaha di Indonesia, terutama dalam konteks transaksi elektronik yang semakin berkembang. Salah satu aspek utama dari Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan, yang memungkinkan pelaku usaha untuk membuktikan adanya transaksi dan persetujuan dari konsumen. Hal ini sangat krusial dalam dunia *e-commerce*, di mana banyak transaksi dilakukan secara digital dan memerlukan bukti yang kuat untuk menyelesaikan sengketa. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menekankan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan bahwa sistem pembayaran berfungsi dengan baik dan aman, sehingga jika terjadi kerugian akibat kegagalan sistem, penyelenggara dapat dimintakan pertanggungjawaban.

Perubahan kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disahkan pada tahun 2024 bertujuan untuk memperkuat jaminan perlindungan hukum di ruang digital dengan menyesuaikan norma-norma yang ada agar lebih relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dalam perubahan ini, beberapa pasal telah disempurnakan untuk memberikan kepastian hukum yang lebih baik, termasuk mengenai alat bukti elektronik, sertifikasi elektronik, dan perbuatan yang dilarang. Pemerintah juga memiliki kewenangan untuk melakukan pemutusan akses terhadap informasi elektronik yang melanggar hukum, sehingga dapat melindungi kepentingan umum dari penyalahgunaan informasi. meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan berbagai jaminan hukum bagi pelaku usaha, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama terkait dengan penegakan hukum yang konsisten dan adil. Beberapa pasal dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebelumnya telah menuai kritik karena dianggap multitafsir dan berpotensi digunakan untuk membatasi kebebasan berpendapat. Multitafsir yang dimaksud seperti salah satu contoh pasal 28 ayat (2) dalam revisi kedua

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pasal ini melarang penyebaran atau pengiriman informasi dan dokumen elektronik yang mengandung unsur ajakan, menghasut, atau pengaruh yang menimbulkan kebencian. Pada tahun 2016, terjadi perubahan UU ITE No 11 Tahun 2008 menjadi UU No 19 Tahun 2016, salah perubahannya terletak pada frasa "dengan segaja dan tanpa hak" dalam Pasal 28 ayat (2) yang kemudian disederhanakan sehingga berbunyi "dengan sengaja" serta penghapusan kata "tanpa hak" diharapkan mencegah penyalahgunaan pasal ini untuk membungkam kebebasan berekspresi [35]. Namun demikian, penting untuk dicatat bahwa Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga memiliki keterbatasan dalam memberikan perlindungan yang komprehensif bagi pelaku usaha, terutama terkait dengan kerugian yang timbul akibat *return* barang oleh konsumen dalam sistem *Cash on Delivery*. Meskipun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai transaksi elektronik dan memberikan pengakuan terhadap dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak secara spesifik mengatur mengenai perlindungan bagi pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat *return* barang.

Analisis perbandingan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) menunjukkan bahwa kedua undang-undang ini memiliki tujuan dan pendekatan yang berbeda dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dan pelaku usaha, meskipun keduanya saling melengkapi dalam konteks transaksi elektronik. UUPK, sebagai dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia, menekankan pada kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau jasa yang mereka tawarkan. Hal ini tercermin dalam Pasal 5 Ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang mengharuskan pelaku usaha untuk menyampaikan informasi mengenai jenis, kualitas, jumlah, harga, cara pembayaran, serta jaminan produk atau jasa. Dengan adanya ketentuan ini, pelaku usaha dilindungi dari klaim yang tidak berdasar dari konsumen yang mungkin merasa dirugikan.

Di sisi lain, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan jaminan hukum yang lebih spesifik dalam konteks transaksi elektronik dengan mengatur bahwa dokumen elektronik dianggap sah sebagai alat bukti di pengadilan. Ini sangat penting dalam dunia *e-commerce*, di mana banyak transaksi dilakukan secara digital. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menekankan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik untuk memastikan bahwa sistem pembayaran berfungsi dengan baik dan aman, sehingga jika terjadi kerugian akibat kegagalan sistem, penyelenggara dapat dimintakan pertanggungjawaban [36]. Selain itu, perubahan terbaru pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik bertujuan untuk memperkuat

[35] 1 Dwi Oktabiantoro and 2 Evi Retno Wulan, "Ketidakjelasan Makna 'Mentransmisikan' Pasal 28 Ayat 2 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Revisi Kedua" 2008, no. 2 (2008): 461–67.

[36] M W Wardana, I N P Budiartha, and ..., "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Atas Produk Elektronik Yang Tidak Bergaransi," *Jurnal Interpretasi …* 3, no. 1 (2022): 72–77.

perlindungan hukum di ruang digital dengan menyesuaikan norma-norma agar lebih relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Meskipun kedua undang-undang ini memberikan perlindungan yang signifikan bagi pelaku usaha dan konsumen, terdapat celah hukum yang perlu diperhatikan. Misalnya, tidak ada ketentuan spesifik dalam kedua undang-undang tersebut yang mengatur mengenai pembagian risiko antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi COD *(Cash on Delivery),* terutama terkait potensi kerugian akibat *return* barang oleh konsumen. Hal ini menunjukkan perlunya pengaturan lebih lanjut untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi elektronik.

PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam ekosistem *e-commerce* dengan sistem pembayaran *Cash on Delivery*, meskipun Undang -Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan landasan hukum, terdapat celah signifikan dalam perlindungan terhadap pelaku usaha terkait kerugian akibat *return* barang. Tanggung jawab utama atas kesesuaian barang terletak pada penjual dan platform, sementara kurir berperan sebagai perantara dalam transaksi. Kondisi ini menempatkan pelaku usaha pada posisi yang rentan terhadap kerugian finansial akibat penolakan pembayaran oleh konsumen dengan berbagai alasan, yang seringkali tidak dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang lebih berkeadilan dan berkelanjutan, diperlukan adanya regulasi yang lebih komprehensif yang secara spesifik mengatur pembagian risiko dan tanggung jawab antara pelaku usaha, konsumen, dan pihak ketiga terkait dalam sistem *Cash on Delivery*. Regulasi undang-undang yang ada saat ini masih belum memberikan jaminan yang cukup untuk melindungi pelaku usaha terhadap kerugian yang timbul dari pembatalan sepihak oleh konsumen. Oleh karena itu, peneliti menyarankan untuk mengembangkan regulasi yang ada saat ini untuk lebih komprehensif, termasuk mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif . Peningkatan pemahaman dan edukasi mengenai regulasi *e-commerce* di kalangan konsumen juga menjadi krusial untuk mengurangi praktik penolakan pembayaran yang tidak beralasan. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta iklim transaksi yang lebih aman dan adil bagi semua pihak yang terlibat, serta mendorong pertumbuhan *e-commerce* yang berkelanjutan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Afidah, Wiwik, and Anang Dony Irawan. "Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia." *Perlindungan Konsumen Terkait Peredaran Produk Impor Tanpa Label Halal Di Indonesia* Vol. 19, no. 2 (2021): 267.

Ainur, Afida, Angel Rezky, Pratama Tanda, and Arytasia Dewi. "Penyelesaian Sengketa Sistem Pembayaran Cash On Delivery Pada Media E-Commerce Komunikasi Dan Bersosialisasi Saja , Melainkan Telah Memberikan Kontribusi Yang Demikian Besar Bagi Commerce (E-Commerce). 1 Transaksi Jual Beli Secara Online Dinilai Lebih E" 6 (2022).

Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): 12–24. https://doi.org/10.14710/jhp.10.1.12-24.

Andi Wahyuddin Nur[1],Muhammad Firsan[2],Muhammad Syahbana[3], Ramadandi4, Sefiani5,Sitti Zulqaiddah AU6, Nur Hayati Masse7. "Transaksi Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen" 3, no. 2 (2024): 14–20.

Bravo Agustinus Sitinjak, Rezcky. "Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi E-Commerce Dengan Sistem Cod (Cash on Delivery) Menurut Uu No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja," no. 6 (2023).

Devi Narayan Wijayaa, Subektib, Nur Handayatic, Siti Marwiyahd. "Terhadap Pelaku Usaha Dalam Transaksi Online Secara Cash On Delivery (COD)," 2024. https://doi.org/10.55551/jip.v5i2.142.

Dijan Widijowati, S.H., M.H. *Hukum Dagang*. Edited by Theresia Ari Prabawati. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2012.

Edwina, Yodia Adriatami, and Yossica Ariatami Edwina. "The Potential Escalation of Strategic Partnership Conflicts in the Indo-Pacific Region From the Aukus Trilateral Defense Pact." *Indonesian Journal of International Law* 22, no. 2 (2024): 385–422. https://doi.org/10.17304/ijil.vol22.2.1650.

Fadhilla Wulandari, Nuzul Rahmayani, Syuryani. "Syari ' ah" 6, no. 08 (1999).

Fernanda, Raden Roro, and Tasya Annora. "Dalam Transaksi Jual Beli Online." *Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Badan Penyelesaian Sengketa* 7 number 2 (2024): 384–404. https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12480.

Gunawan, Baskoro. "Analisis Problematika Dalam Transaksi Cash on Delivery (COD) Pada Online Marketplace System." *Academos* 2, no. 2 (2021): 190–202.

Indriana. "Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Dan Konsumen Terhadap Sistem Pembayaran Cash on Delivery (COD) (Liability of Producer and Consumer To Cash On Delivery (COD) Payment System)." *Jurnal Legal Reasoning* 4, no. 2 (2022): 168–83.

Irsyad, Rahadian Irhamil Haqqi Al, and Anang Dony Irawan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online Aatas Barang Tidak Sesuai." *Jurnal Education and Development* 10, no. 3 (2022): 263–67. https://repository.um-surabaya.ac.id/8882/1/8.Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jual Beli Online

Atas Barang Tidak Sesuai.pdf.

Jiyan Puspitasari, Rahmadany, and Al-Qodar Purwo Sulistyo. "History Abstrak." *Eksaminasi: Jurnal Hukum* 3, no. 2 (2024): 53–60.

Mewu, Marina Yetrin Sriyati, and Kadek Julia Mahadewi. "Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 441–50.

Novita, Yustina Dhian, and Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58. https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58.

Octavia Yuli Pramudita, Levina Yustitianingtyas. "Perlindungan Penduduk Sipil Dalam Konflik Bersenjata Iinternasional Antara Israel Dengan Palestina Tahun 2023," 2023. https://doi.org/10.21111/jicl.v8i1.13739.

Oktabiantoro, 1 Dwi, and 2 Evi Retno Wulan. "Ketidakjelasan Makna 'Mentransmikan' Pasal 28 Ayat 2 Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik Revisi Kedua" 2008, no. 2 (2008): 461–67.

Perwira, Rarari Ayu Singgat, and Abraham Ferry Rosando. "Perlindungan Hukum Bagi Kurir Saat Pembeli Tidak Melakukan Pembayaran Pada Sistem COD (Cash On Delivery Order)." *Jurnal Sosialita* 1, no. 1 (2022): 22–37.

Moch.Isnaeni, SH., MS. *Perjanjian Jual Beli*. Edited by Dinah Sumayyah. Cetakan Ke. Bandung: PT Refika Aditama, 2016.

Putra, Stevanus Dwi, Utari Violetta, and Hadli Lidya Rikayana. "Keuangan Entitas Mikro , Kecil Dan Menengah (EMKM) (Studi Kasus : Pada Usaha Jasa Elzhio Painting)" 8, no. 12 (2024): 542–48.

Rizka Noor Hashela, S.H. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Jual Beli Secara Online." *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Kegiatan Jual Beli Secara Online*, no. e-commerce (2021). https://jdih.tanahlautkab.go.id/artikel_hukum/detail/perlindungan-hukum-terhadap-pelaku-usaha--dalam-kegiatan-jual-beli-secara-online.

Sahrullah, Sahrullah. "Sistem Pembayaran Cash on Delivery (Cod) Pada E-Commerce Ditinjau Dari Maqashi Syariah." *Jesya* 6, no. 1 (2023): 972–80. https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1048.

Saputra, Antoni. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delievery" 1, no. 1 (2023): 19–24.

Simbolon, Fenny Angelina, and Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 10509–26.

Sommaliagustina, Desi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Produk Kosmetik Ilegal Di Kota Padang," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* Vol. 7 No. 2 (2024). https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12542.

Suprapto, Josephine, Fakultas Hukum, and Universitas Udayana. "Terhadap Sistem Pembayaran COD Pada Aktivitas Jual Beli E-Commerce" 12, no. 3 (n.d.): 252–60.

Supriyo, Agus, Luluk Latifah, and Muridah Isnawati. "Pendampingan Legalitas Usaha

Perlindungan Hukum Bagi UMKM Di Mitra PCM Gunung Anyar Surabaya Hingga Penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB).” *Borobudur Journal on Legal Services* 4, no. 1 (2023): 44–52. https://doi.org/10.31603/bjls.v4i1.8558.

Titasari, Silvia, M. Ridwan Basalamah, and Tri Sugiarti Ramadhan. “Pengaruh Pembayaran Cash On Delivery (COD), Harga Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok Shop (Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISMA).” *E – Jurnal Riset Manajemen* 12, no. 01 (2023): 1530–40. https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/20337/15116.

Ulya, Widadatul. “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam).” *Journal of Indonesian Comparative of Syari’ah Law* 6, no. 1 (2023): 18–34. https://doi.org/10.21111/jicl.v6i1.9746.

Wardana, M W, I N P Budiartha, and ... “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Atas Produk Elektronik Yang Tidak Bergaransi.” *Jurnal Interpretasi …* 3, no. 1 (2022): 72–77.

Wicaksana Prakasa, Satria Unggul, and Agus Supriyono. “Pendampingan Hukum UMKM Berbasis E-Commerce Di Desa Jarak, Kec.Wonosalam, Jombang.” *Humanism: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 1, no. 1 (2020): 23–30. https://doi.org/10.30651/hm.v1i1.4543.

Regulasi atau Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Informasi Transaksi dan Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999